



COLEG CYMRAEG
CENEDLAETHOL

Polisi cwynion allanol

Dyddiad cymeradwyo: Ebrill 2024

Dyddiad adolygu: Ebrill 2026

Polisi cwynion allanol

Cynnwys

Cyflwyniad.....	3
Delio â'ch cwyn.....	3
Sut i wneud cwyn.....	4
Cam 1 Cysylltu â ni.....	4
Cam 2 Mynd â'ch cwyn ymhellach.....	4
Cam 3 Y Cam Nesaf.....	6
Cam 4: Y Cam Olaf.....	6
Cwrteisi.....	6

Polisi cwynion allanol

Cyflwyniad

1. Mae'r Coleg Cymraeg Cenedlaethol (y Coleg) yn ymrwmo i gynnal y safonau uchaf wrth gydweithio gyda phartneriaid, rhan-ddeiliaid a'r cyhoedd yn gyffredinol. Rydym yn cydnabod fodd bynnag y gall rhai achlysuron godi pan fyddwn wedi gwneud camgymeriad neu wedi methu cyrraedd ein safonau uchel arferol. Er mwyn delio â hyn mae gennym bolisi cwynion allanol. Gall y Coleg addasu'r polisi hwn o dro i dro.
2. Caiff achwynydd ei ddiffinio fel rhywun sydd yn anfodlon â'r gwasanaeth y mae'n ei dderbyn. Gall cwyn fod am safon y gwasanaeth, diffyg gweithredu, neu anfodlonrwydd gyda'r ffordd mae aelod staff wedi delio â'r broblem.

Delio â'ch cwyn

3. Nid yw'r Coleg yn ystyried cwynion yn bethau i'w hosgoi. Mae cwyn yn gallu ein helpu i weld sut y gall ein gwasanaethau a'r gweithdrefnau gael eu gwella. Y mae croeso i chi roi gwybod i ni sut y byddwch chi'n teimlo os byddwn ni wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth sydd yn anfoddhaol neu'n annerbyniol i chi. Dwedwch wrthym hyd yn oed os nad ydych yn gweld y mater dan sylw fel 'cwyn' fel y cyfryw. Mae'n bosib y byddwch yn ein helpu i fynd i'r afael â materion na fyddwn wedi sylwi arnynt fel arall. Byddwn yn sicrhau cyfrinachedd i chi fel person sydd yn

dod â chwyn i sylw'r Coleg, a byddwn yn disgwyl i chi hefyd barchu cyfrinachedd o gwmpas eich cwyn.

Sut i wneud cwyn

Cam 1 Cysylltu â ni

4. Y cam cyntaf yw cysylltu ag aelod o staff y Coleg. Disgwylir i chi wneud hyn o fewn 4 wythnos i'r mater yr ydych yn anfodlon ag ef. Gall hyn fod yn anffurfiol e.e. wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, neu gall fod dros e-bost.
5. Fel arfer yr aelod staff gorau i siarad â nhw yw'r person sydd wedi delio â'r mater y mae gennych gonsyrn amdano, gan eu bod nhw yn y sefyllfa orau i'ch helpu chi yn gyflym, ac i gywiro pethau os oes angen. Os nad ydynt ar gael, neu os byddai'n well gennych fynd at rywun arall, yna gofynnwch am reolwr llinell uniongyrchol y person hwnnw. Os ydy'r gwyn o natur personol, gallwch fynd â'ch cwyn yn syth at Ysgrifennydd y Coleg, os dymunwch.
6. Byddwn yn ymdrechu i ddatrys y broblem ar y pryd os gallwn. Os na allwn wneud hyn, er enghraifft os nad ydy'r wybodaeth angenrheidiol wrth law, byddwn yn gwneud cofnod o'ch consyrn ac yn trefnu'r amser a'r dull orau o ddod yn ôl atoch chi. Byddwn yn gwneud hyn fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith, ond gallwn gymryd yn hirach yn dibynnu ar yr amgylchiadau ar y pryd ac argaeledd unigolion perthnasol.

Cam 2 Mynd â'ch cwyn ymhellach

7. Gobeithiwn mai dim ond fel dewis olaf y byddwch yn teimlo bod angen gwneud cwyn ffurfiol, ac y byddwch yn cwyno i'r person sydd yn delio â'r

mater yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle iddynt ystyried y mater. Fodd bynnag, os ydych yn dal i fod yn anfodlon, y cam nesaf yw i gyflwyno'r gwyn mewn ysgriflen i Ysgrifennydd y Coleg, gan osod allan y manylion, esbonio beth aeth o'i le yn eich tyb chi ac yn dweud beth fyddai'n gorfod digwydd i gywiro'r broblem yn eich barn chi. Y mae croeso i chi ysgrifennu'r llythyr hwn yn Gymraeg neu yn Saesneg. Os oes rheswm da pam na allwch ysgrifennu'r llythyr hwn, gallwch ofyn i aelod o staff y Coleg gymryd nodiadau o'ch cwyn. Dylech fod yn siŵr eich bod yn cytuno gyda'r hyn sydd wedi ei gofnodi a bod gennych chi gopi er gwybodaeth. Bydd y cofnod hwn yn cael ei anfon yn brydlon i'r rheolwr â chyfrifoldeb dros adnoddau dynol i ddelio â'r gŵyn.

8. Unwaith i'r rheolwr â chyfrifoldeb dros adnoddau dynol dderbyn y gwyn, fe fydd ef/hi yn trefnu iddo gael ei ymchwilio. Bydd eich cwyn fel arfer yn cael ei gydnabod yn ysgrifenedig o fewn deg diwrnod gwaith o'i dderbyn (oni bai bod rheswm pam na all hyn ddigwydd) a bydd y llythyr yn rhoi syniad o pryd allwch chi ddisgwyl ymateb llawn. Byddwch fel arfer yn derbyn ymateb llawn o fewn pedair wythnos oni bai fod y mater yn gymhleth iawn neu bod amgylchiadau yn golygu nad oes modd darparu'r ymateb llawn o fewn yr amserlen hon. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn rhoi gwybod i chi pa gamau fyddwn ni'n eu gweithredu ac yn dweud wrthy'ch pryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn oddi wrthym.

Cam 3 Y Cam Nesaf

9. Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb llawn i'ch cwyn, gallwch gyfeirio eich cwyn at y Prif Weithredwr. Bydd pob deunydd yn ymwneud â'ch cwyn a gydag archwiliad y rheolwr â chyfrifoldeb dros adnoddau dynol yn cael ei anfon at y Prif Weithredwr. Bydd y Prif Weithredwr yn rhoi gwybod i chi o fewn saith diwrnod gwaith ei f/bod wedi derbyn eich cwyn ac yn rhoi syniad i chi o pryd fedrwch ddisgwyl ymateb llawn oddi wrtho/i.

Cam 4: Y Cam Olaf

10. Os nad ydych yn hapus gydag ymateb y Prif Weithredwr mae gennych yr opsiwn o ysgrifennu at Gadeirydd Bwrdd y Coleg, gan ddatgan eich rhesymau pam nad ydych yn fodlon gydag ymateb y Prif Weithredwr. Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn 7 diwrnod gwaith o dderbyn ymateb y Prif Weithredwr. Bydd y Cadeirydd (neu'r Is Gadeirydd os yw'r gwyn yn ymwneud â'r Cadeirydd) yn ymateb i chi o fewn 10 diwrnod gwaith. Bydd penderfyniad y Cadeirydd yn derfynol a ni fydd gennych hawl i gymryd eich cwyn ymhellach.

Cwrteisi

11. Mae'n ddealladwy bod unigolion yn medru ymddwyn mewn ffordd emosiynol pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le. Credwn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Credwn fod gan staff y Coleg yr hawl i gael eu trin gyda pharch a chwarteisi hefyd. Disgwylwch i chi felly fod yn gwrtais a moesgar gyda nhw. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad sarhaus nac ymosodol. Mewn amgylchiadau

eithriadol, gall ymddygiad o'r fath olygu na fydd modd ymarferol i ni barhau i ddelio â'ch cwyn.